

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県児童会館				
指定管理者	特定非営利活動法人あきた子どもネット				
作成者	後藤節子	作成日	令和	2年	6月30日
確認者	あきた未来創造部次世代・女性活躍支援課			子育て支援班	
職氏名	主任	松江 翔一	TEL	018-860-1553	

1 施設の概要

設置年	昭和 55 年	営業期間・時間	1月4日～12月28日 午前9時～午後5時（月曜日定休）			
設置目的	児童に健全な遊びを提供してその健康を増進し、及び情緒を豊かにするとともに、自然と文化に関する児童の認識を深めてその豊かな人間性と創造性を育む。					
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> 一 使用の許可、使用の許可の取消し並びに使用の制限及び停止に関する業務 二 施設及び設備の維持管理に関する業務 三 児童の健全な遊びの提供に関する業務 四 自然と文化に関する教育活動に関する業務 五 全県の児童館のセンターとしての業務 					
自主事業の実施状況	年齢別育児サークル、工作事業、科学事業、助産師による育児相談、絵本読み聞かせ、季節の行事、グランドピアノコンサート、HP及びFacebookによる情報発信等					
直近3年の年間利用者数	H29	116,657 人	H30	76,153 人	R元	127,211 人
直近3年の年間料金収入	H29	10,486 千円	H30	6,424 千円	R元	10,289 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H27		H28	H29	H30	R元
収入計	68,327		67,972	69,951	65,474	69,796
(内訳)利用料収入	8,869		8,510	10,486	6,424	10,289
指定管理料	59,446		59,446	59,446	59,030	58,696
その他収入	12		16	19	20	811
支出計	63,755		67,614	67,846	61,665	69,599
(内訳)人件費	34,007		34,486	35,650	32,385	34,582
人件費以外	29,748		33,128	32,196	29,280	35,017
差引	4,572		358	2,105	3,809	197

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ) 利用目標の達成状況					
利用目標指標名	利用者数	定義	秋田県児童会館を利用した人数		
	H30		R元	R元-H30	R2
目 標	73,000		125,000	52,000	125,000
実 績	76,153		127,211	51,058	
達 成 率	104.3%		101.8%		
実績等の増減原因	利用者数	167.0%	平成30年度は11月から天井耐震化工事等を含む大規模改修工事が行われ、5か月間休館した。令和元年度は2階木育ルームがリニューアルオープンしたことなどにより、乳幼児の親子の利用が増え、新型コロナウイルス感染症対策のため3月を臨時休館としたものの、年度目標を上回ることができた。		
	料金収入	160.2%	平成30年度は11月以降5か月間休館していたことから、前年度比で6割ほどの増収となった。		
令和2年度利用目標設定の考え方	通年開館していた平成29年度と同じ125,000人を利用目標とした。				指定管理者 評価欄 A

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 100%以上 B: 80%以上100%未満 C: 80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H29	H30	R元	R元-H30
	87	86	89	3
利用者アンケート調査結果の活用例	トイレの利用など衛生面に関する意見が寄せられたことから、気持ちよく利用していただけるよう来館者への声かけを行ったほか、これまで以上にこまめな清掃、点検を実施し、満足度の向上に努めた。			指定管理者 評価欄 A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 80%以上 B: 60%以上80%未満 C: 60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点) 		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点) 		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点) 		
④施設・設備は適切に管理されているか	5	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点) 		
⑤備品は適切に管理されているか	5	10
<ul style="list-style-type: none"> ●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点) 		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点) 		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点) 		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点) 		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

評価項目		指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅳ) サービス向上に向けた取組の実施状況		A	A
①開館日、開館時間等は守られているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)			
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)			
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か		10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)			
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)			
④職員の接客マナーは適切か		10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)			
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)			
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか		10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)			
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)			
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか		10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)			
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)			
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか		10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)			
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか		10	10
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)			
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)			
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか		10	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)			
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)			
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか		10	10
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)			
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)			
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R元実績	リニューアルした木育ルームと隣接スペースにボルダリングやポーリングなど体を使って楽しめる遊具を設置し、好評を得た。また、工作事業やプラネタリウム、科学遊びなど幅広い年齢の児童が遊ぶことができ利用者の増加につながった。
		R2計画	新型コロナウイルス感染症をはじめとする感染症対策を自主企画事業や劇場利用など利用者の状況にあわせて細かく基準を作り、安全・安心を担保した運営を行う。
	令和2年度取組計画設定の考え方		新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う休館措置や利用制限等を踏まえながら、利用者の事情に寄り添い、誠実で丁寧な対応を心がけていく。 【利用者から意見を聴取するための取組】 ①年に2回、利用者を対象としたアンケート調査を実施している。 ②館内に「意見箱」を設置し、利用者から意見を聴取している。 ③Webサイトに問合せフォームを設け、意見を聴取している。 ④日頃から利用者とのコミュニケーションを大切にし、スタッフへ直接意見等を言いやすい環境づくりに努めている。

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) (観点Ⅰ)2階木育ルームのリニューアルなどにより、乳幼児の親子の利用が増えており、引き続き魅力的な遊びの場の提供に取り組んでいきたい。(観点Ⅱ)利用者からの意見を踏まえて、全ての利用者が気持ちよく利用できるように工夫した措置を講じており、そうした利用者視点での早急な対応が結果として利用者満足度の好評価につながっているため、今後も継続に努めたい。(観点Ⅲ)一部の設備や備品が老朽化しており、可能な範囲で修繕を行っていきたい。(観点Ⅳ)サービス向上に向けた取組の実施状況の各評価項目については、全ての取組を実施し、サービス向上に努めている。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 4つの評価の観点全てにおいて「A」評価であり、施設や設備の老朽化が進む中、限られた予算の範囲内で、利用者のニーズや子育て事情を把握しながら利用者へ対応している。状況にあわせて、創意工夫を凝らした事業運営をしており、利用者に寄り添った取組が継続されている点は高く評価できる。
A	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

- A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B:A、C以外の場合
- C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合